

## **Charte de qualité**

### **des projets de soutien à l'entrepreneuriat**

#### **subsidés par le Ministre de l'Economie de la Région de Bruxelles Capitale**

#### **Objectifs de la charte**

Afin de soutenir les entrepreneurs bruxellois dans chaque étape cruciale de cycle de vie de leur entreprise, le Ministre de l'Economie et de l'Emploi bruxellois finance des structures de soutien à l'entrepreneuriat.

Ces structures exercent une mission d'intérêt général. Elles ont le devoir individuel de fournir des prestations de qualité et le devoir collectif de coordonner et d'harmoniser leurs activités afin de renforcer la visibilité et la lisibilité du soutien proposé aux entrepreneurs bruxellois.

La présente charte définit les règles de bon fonctionnement des projets de soutien de ces structures, se reposant sur les principes suivants:

- L'optimisation des compétences des structures par la mise en place d'une démarche qualité au bénéfice des entrepreneurs ;
- Le renforcement du partenariat, des synergies et de la complémentarité entre les structures par des échanges réguliers d'informations, d'outils et de modes opératoires ;
- L'utilisation d'outils communs de formation, d'information, d'analyse et de communication ;
- L'évaluation permanente des actions sur base de KPI réalistes et cohérents.

L'adhésion à cette charte est donc une marque de reconnaissance de qualité du projet de soutien dans toutes ses dimensions, tout en fédérant les opérateurs autour d'engagements communs et en améliorant la lisibilité des contributions de chacun.

#### **Les engagements des structures**

Les structures s'engagent à respecter les règles de fonctionnement suivantes par rapport aux projets subventionnés:

##### **❖ *Au niveau du métier du soutien et de l'optimisation des compétences***

1. Mettre tout en œuvre pour réaliser les activités financées par le Ministre de l'Economie et de l'Emploi, tel que définies lors de l'octroi du financement, dans le respect de l'entrepreneur et de son projet.
2. Inciter les collaborateurs impliqués dans le soutien (salariés et indépendants) à développer leurs compétences en permanence, notamment en leur offrant une formation continue via la participation aux formations de recyclage pour coaches organisées par le réseau 1819 (Brussels Coach Academy) ou toute autre formation pour coaches.
3. S'engager à inscrire l'évolution de leurs programmes de soutien au regard des priorités régionales sur les secteurs prioritaires ou en y intégrant des enjeux socio-économiques régionaux importants.

4. Préserver la confidentialité des projets en garantissant la confidentialité des informations qui seront transmises par l'entrepreneur.

❖ **Au niveau du partenariat et du réseau**

5. Intégrer le réseau 1819, ce qui implique :
  - Participer aux événements organisés par le réseau 1819 ;
  - Informer le 1819 de manière régulière sur les services/produits offerts ainsi que tout changement par rapport à ces services/produits ;
  - Donner une visibilité au service 1819 comme porte d'entrée régionale d'information (via site, etc.) ;
  - Utiliser le service 1819 et ses outils comme vecteur de communication prioritaire pour des communications importantes à l'échelle de la Région ;
  - Utiliser l'agenda du site 1819 et sa newsletter pour annoncer les événements qui s'adressent aux entrepreneurs bruxellois.
6. Intégrer la marque régionale 1819 dans le projet et en faire systématiquement mention dans la communication physique et internet, ainsi que le logo de la Région de Bruxelles-Capitale.
7. Opérer en complémentarité avec les autres structures, en :
  - Orientant vers le service 1819 ou tout autre partenaire compétent, les entrepreneurs qui n'entrent pas dans le cadre de leurs services offerts ;
  - Réunissant autour d'eux, les partenaires compétents pour garantir un accompagnement le plus complet possible.
8. Tester, évaluer et, le cas échéant, utiliser les outils régionaux développés pour faciliter l'accompagnement et le soutien des entrepreneurs bruxellois (ex : business plan et plan financier en ligne, outils de gestion, etc.)
9. Contribuer aux actions de sensibilisation à l'esprit d'entreprendre mises en place par la Région (ex : en identifiant des entrepreneurs-témoins, en accueillant ponctuellement des jeunes intéressés par l'entrepreneuriat, etc.)

❖ **Au niveau de l'évaluation permanente**

10. Mesurer, de manière régulière et au moins une fois par an, les résultats de l'action financée par la Région via un rapport chiffré basé sur des KPI, reprenant, entre autres, les services offerts par public cible, le nombre et profil des entrepreneurs touchés,...
11. Fournir une fois par an à BEE et au service 1819, un rapport d'activité complet sur les activités déployées, en y intégrant :
  - Un rapport chiffré annuel réalisé sur base de KPI réalistes et cohérents avec l'action menée
  - Une évaluation des bénéfices socioéconomiques;
  - Un aperçu des partenariats conclus avec les autres structures (co)financées par la Région ;
12. Intégrer la dimension de genre dans le reporting.